

**РАБОЧИЙ ДОКУМЕНТ****АССАМБЛЕЯ — 38-Я СЕССИЯ****ЭКОНОМИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ**

**Пункт 40 повестки дня. Экономическое развитие воздушного транспорта. Политика.**

**ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ЗАЩИТЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
ПОДХОД СИНГАПУРА**

(Представлено Сингапуром)

**КРАТКАЯ СПРАВКА**

Шестая Всемирная авиатранспортная конференция рекомендовала ИКАО разработать набор основных не предписывающих принципов высокого уровня в области защиты потребителей, которые обеспечивали бы необходимое равновесие между защитой потребителей и конкурентоспособностью отрасли, а также предоставляли бы государствам гибкий подход, в котором они нуждаются ввиду своей социальной, политической и экономической ситуации. Такие основные принципы должны соответствовать положениям уже принятых документов, в частности Конвенции для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок, принятой в Монреале 28 мая 1999 года.

В целях содействия обсуждению в ИКАО предлагаемого набора основных принципов в данном документе представлен на рассмотрение набор основных принципов, разработанных на основе опыта Сингапура.

**Действия:** Ассамблее предлагается:

- a) принять к сведению представленные в данном документе основные принципы;
- b) предложить ИКАО учесть эти принципы в процессе разработки набора основных не предписывающих принципов высокого уровня в области защиты потребителей в соответствии с рекомендацией АТConf/6.

<i>Стратегические цели</i>	Данный рабочий документ связан со стратегической целью С "Охрана окружающей среды и устойчивое развитие воздушного транспорта"
<i>Финансовые последствия</i>	Финансовых последствий не имеется
<i>Справочный материал</i>	Дос 10009, Доклад Шестой Авиатранспортной конференции (АТConf/6) А38-WP/56, Результаты Шестой Всемирной авиатранспортной конференции

## 1. ВВЕДЕНИЕ

1.1 Шестая Всемирная авиатранспортная конференция рекомендовала ИКАО разработать набор основных не предписывающих принципов высокого уровня в области защиты потребителей, которые обеспечивали бы необходимое равновесие между защитой потребителей и конкурентоспособностью отрасли, а также предоставляли бы государствам гибкий подход, в котором они нуждаются ввиду своей социальной, политической и экономической ситуации. Такие основные принципы должны соответствовать положениям уже принятых документов, в частности, Конвенции для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок, принятой в Монреале 28 мая 1999 года. (Doc 9740).

1.2 В целях содействия обсуждению в ИКАО предлагаемого набора основных принципов защиты потребителей Сингапур представляет в данном документе на рассмотрение набор основных принципов, разработанных им на основе собственного опыта.

## 2. ЗАЩИТА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СИНГАПУРЕ

2.1 В ходе АТConf/6 Сингапур представил документ, посвященный трехступенчатому подходу к защите интересов авиапассажиров. Во-первых, в рамках национальной системы защиты потребителей правительство приняло законодательный акт, который обеспечил равновесие одновременно между защитой интересов потребителей, защитой интересов предпринимателей и затратами на правоприменительную деятельность<sup>1</sup>. Такой подход помогает авиапутешественникам принимать активные, независимые и рациональные решения при покупке авиатранспортных услуг, и для Сингапура, с его ограниченными ресурсами, такой подход к защите потребителей является более приемлемым.

2.2 Во-вторых, Сингапур содействует защите интересов потребителей, проводя в области воздушных сообщений либеральную политику, состоящую в поощрении динамично развивающегося и конкурентоспособного рынка авиатранспортных услуг<sup>2</sup>, что создает заинтересованность авиакомпаний в быстром и эффективном учете потребностей потребителей и обеспечении нужного потребителям качества обслуживания. Вследствие этого рынок Сингапура может удовлетворить спрос потребителей на обслуживание нужного им стандарта, поскольку на нем действуют различные авиакомпании, которые предоставляют достаточно широкий выбор различных комбинаций тарифов и уровня обслуживания.

---

<sup>1</sup> В соответствии с применяемым в национальном масштабе подходом Ведомство гражданской авиации Сингапура не применяет каких-либо дополнительных конкретных для своего сектора нормативных мер в целях защиты интересов потребителей кроме применения Монреальской конвенции 1999 года. Потребители, которым был нанесен ущерб в результате упущений в обслуживании авиакомпаний, могут воспользоваться различными средствами для решения этого вопроса. Они могут поставить этот вопрос непосредственно перед авиакомпанией; а если транзакции выполнялись в Сингапуре, то они могут обратиться за помощью к Ассоциации Сингапура по защите интересов потребителей (CASE, некоммерческая, неправительственная посредническая организация, которая занимается содействием внедрению справедливой и этичной практики торговли) или подать жалобу в Трибунал мелких исков Ведомственного суда Сингапура, который был создан с целью служить быстрым и недорогим форумом для рассмотрения мелких исков (менее 20 000 синг. долл. в течение года после покупки), как это предусмотрено Законом о защите интересов потребителей (справедливая торговля).

<sup>2</sup> Служит интересам более 100 регулярных авиакомпаний, выполняющих более чем 6000 рейсов в неделю.

2.3 В-третьих, поскольку расширение деятельности бюджетных авиаперевозчиков стимулирует возникновение нового спроса на авиапутешествия среди потребителей, которые, однако, не всегда хорошо осведомлены об условиях, в которых осуществляются предлагаемые бюджетными авиакомпаниями авиаперевозки, или же ожидают стандарт обслуживания, отличающийся от того, который обеспечивается бюджетными авиакомпаниями. Ведомство гражданской авиации Сингапура во взаимодействии с Ассоциацией потребителей Сингапура информирует потребителей о самых существенных вопросах, связанных с авиапутешествиями, в том числе о том, на что следует обращать внимание при покупке авиабилетов, и о том, куда следует обращаться за помощью в случае, если авиакомпании не обеспечивают адекватного обслуживания. Таким образом, информирование потребителей относится к числу наиболее важных мер, помогающих авиапассажирам принимать решения, будучи уже лучше осведомленными, и сокращающих разрыв между ожиданиями потребителей и уровнями обслуживания, обеспечиваемыми бюджетными авиакомпаниями.

### **3. ПРЕДЛАГАЕМЫЕ ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ**

3.1 Опираясь на свой опыт, Сингапур предлагает ИКАО рассмотреть в процессе дальнейшего обсуждения и разработки основных принципов защиты потребителей следующие не предписывающие принципы высокого уровня в области защиты потребителей. Они относятся к трем ключевым аспектам: i) обеспечение максимальных выгод для потребителей за счет рыночной конкуренции; ii) предоставление пассажирам доступа к информации и повышение осведомленности потребителей; iii) обеспечение соответствия с национальным режимом защиты потребителей и международными соглашениями.

#### **3.2 Конкуренция**

3.2.1 Рекомендуется поощрять конкуренцию на авиатранспортном рынке для того, чтобы с помощью рыночных сил повысить качество услуг, предлагаемых авиаперевозчиками, а также предоставить пассажирам более широкий выбор комбинаций тарифов и услуг и тем самым удовлетворить их ожидания.

#### **3.3 Информирование и повышение осведомленности потребителей**

3.3.1 Информация о тарифах, налогах и сборах (в том числе на любые виды особой помощи), о контрактных правах пассажиров и о перевозчике, осуществляющем конкретную перевозку (в случае совместного использования кодов), должна предоставляться пассажиру до приобретения им авиабилета. В случае перебоев в перевозках, таких как задержки и отмены рейсов, соответствующая информация должна быстро поступать к пассажирам, которые пострадали от таких перебоев. К этой информации могут относиться сведения о характере и продолжительности задержки, о характере отмены и, в соответствующих случаях, о любой компенсации, услугах и помощи, изменении маршрута или возмещениях.

3.3.2 Для того чтобы помочь пассажирам принимать решения с полным знанием дела, нужны меры по повышению осведомленности потребителей, которые позволили бы им лучше разбираться в различных видах товаров и услуг, предлагаемых на рынке авиакомпаниями, в контрактных правах пассажиров, предусмотренных политикой различных компаний, и в видах правовой защиты для пассажиров в случае возникновения споров.

### **3.4 Совместимость национальных режимов защиты потребителей и международных соглашений**

3.4.1 Основные нормативные положения, действующие в сфере защиты авиапассажиров, должны быть совместимы с положениями любых действующих международных режимов (таких например, как Монреальская конвенция 1999 года), а также с национальными режимами защиты потребителей, которые разрабатывались исходя из социальной, политической и экономической ситуации государств.

## **4. ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

4.1 Вышеуказанные основные принципы защиты потребителей предлагаются Сингапуром на рассмотрение в связи с тем, что ИКАО прилагает усилия к тому, чтобы совместно с государствами-членами разработать набор основных принципов защиты потребителей.

## **5. РЕКОМЕНДАЦИЯ**

5.1 Ассамблее предлагается:

- a) принять к сведению основные принципы защиты потребителей, приведенные в данном документе;
- b) предложить ИКАО учесть эти принципы в процессе разработки набора основных не предписывающих принципов высокого уровня в области защиты потребителей, в соответствии с рекомендацией АТConf/6.

— КОНЕЦ —